

**Analisis Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada  
Aplikasi Perekaman Surat Pemberitahuan (SPT) Menggunakan  
COBIT 4.1  
(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali)**

**Artikel Ilmiah**

**Diajukan kepada  
Fakultas Teknologi Informasi  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi**



**Peneliti :  
Yongker Rivaldo Endro Pormes 682009077  
Agustinus Fritz Wijaya, S.Kom., M.Cs.**

**Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Satya Wacana  
Salatiga  
April 2014**

**Analisis Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada  
Aplikasi Perekaman Surat Pemberitahuan (SPT) Menggunakan  
COBIT 4.1  
(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali)**

Oleh

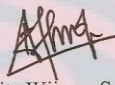
Nama: Yongker Rivaldo Endro Pormes

Nim: 682009077

Artikel Ilmiah

Diajukan Kepada Program Studi Sistem Informasi guna memenuhi sebagian dari persyaratan  
untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

Disetujui oleh,



(Agustinus Fritz Wijaya, S.Kom., M.Cs.)


Pembimbing

Diketahui oleh,



(Dr. Dharmaputra T. Palekahelu, S.Pd., M.Pd.)

Dekan



(Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.)

Ketua Program Studi

1956  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2014





PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711  
Jawa Tengah, Indonesia  
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433  
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YONGKER RIVALDO ENDRO PORMES  
NIM : 682009077 Email : YONGKERPORMES@gmail.com  
Fakultas : TEKNOLOGI INFORMASI Program Studi : SISTEM INFORMASI  
Judul tugas akhir : ANALISIS SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP)  
PADA APLIKASI PEREKAMAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) MENURUT  
COBIT 4.1 (STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BOYOLALI)  
Pembimbing : 1. ABUSTINUS FRITZ WIJAYA, S.Kom., M. Es.  
2. \_\_\_\_\_

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 13 Juni 2014



Tanda tangan & nama terang mahasiswa  
YONGKER RIVALDO ENDRO PORMES





PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711  
Jawa Tengah, Indonesia  
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433  
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YONGKER RIVALDO ENDRO PORMES  
NIM : 682009077 Email : Yongkerpormes@gmail.com  
Fakultas : TEKNOLOGI INFORMASI Program Studi : SISTEM INFORMASI  
Judul tugas akhir : ANALISIS SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP)  
PADA APLIKASI PEREKAMAN SURAT PEMBERITAHUAN (SP) MENGUNAKAN  
COBIT 4.1 (STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BOYOLALI)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif*\* kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA\*\*

\* Hak yang tidak terbatasnya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

\*\* Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 13 Juni 2014

YONGKER RIVALDO E. PORMES

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

AGUSRIUS F. WIYAKA, S.Kom., M.Cs.

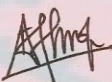
Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

### Lembar Pengesahan

Judul Artikel : Analisis Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada  
Aplikasi Perekaman Surat Pemberitahuan (SPT) Menggunakan COBIT  
4.1 (Studi Kasus: Kantor pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali).  
Nama Mahasiswa : Yongker Rivaldo Endro Pormes  
Nim : 682009077  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi

Menyetujui,



(Agustinus Fritz Wijaya, S.Kom., M.Cs.)

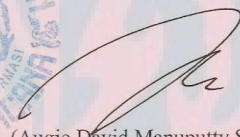
Pembimbing

Mengesahkan



(Dr. Dharmaputra T. Patekahelu, S.Pd., M.Pd.)

Dekan



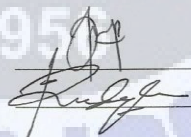
(Augie David Manuputty, S.Kom., M.Cs.)

Ketua Program Studi

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal: 13 Mei 2014

Penguji:

1. Yani Rahardja, SE., MM.
2. Rudy Latuperissa, SE., M.Cs.







FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
Jalan Diponegoro 52 – 60  
Phone. (0298) 321212 (Hunting)  
Fax. (0298) 321433  
E-mail: [fti@uksw.edu](mailto:fti@uksw.edu)  
Salatiga 50711 – INDONESIA



## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLISH JURNAL

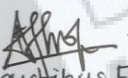
Dengan mempertimbangkan isi dari jurnal mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Yonger Rivaldo**  
NIM : **682009079**

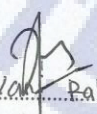
Maka jurnal ini dinyatakan :

~~LAYAK TERBIT~~ / TIDAK LAYAK TERBIT

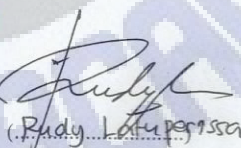
Menyetujui,

  
(Agustikus F. Wijaya)  
Pembimbing 1

(.....)  
Pembimbing 2

  
(Yoni Bahardja)  
Penguji 1

Mengetahui

  
(Rudy Latuperssa)  
Penguji 2

## 1. Pendahuluan

Penerapan sistem informasi dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat memberikan dampak positif dan memaksimalkan kinerja dalam mendukung proses bisnis. Kecepatan dan ketepatan informasi dibutuhkan agar dapat membantu proses pengambilan keputusan, terutama yang bersifat strategis. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang merupakan salah satu instansi vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak membutuhkan tata kelola sistem informasi yang baik, sehingga penerimaan negara dari sektor perpajakan dapat dikelola dengan baik menggunakan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Salah satu aplikasi yang digunakan adalah aplikasi perekaman surat pemberitahuan (SPT) pajak. SPT sendiri merupakan pelaporan wajib pajak tentang perhitungan, pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak serta harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan [1]. Kesalahan perekaman data wajib pajak, kehilangan data wajib pajak, kesalahan perhitungan antara sistem dan perhitungan manual, penumpukan kertas SPT yang belum direkam oleh operator perekaman, merupakan masalah yang sering terjadi yang diakibatkan oleh kelalaian operator perekaman maupun kesalahan pelaporan data dari wajib pajak itu sendiri, sehingga dibutuhkan pengendalian terhadap semua aspek yang berhubungan dengan sistem informasi perekaman SPT [2].

Salah satu cara pengendalian terhadap sistem informasi adalah dengan melakukan audit sistem informasi. Audit sistem informasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi sistem sesuai dengan tujuan dan menghindari kecurangan, sehingga tercipta tata kelola yang baik. Salah satu metode yang digunakan dalam melakukan proses audit sistem informasi adalah *framework* COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*). Alasan memilih *Framework* COBIT dalam penelitian ini karena COBIT memberikan standar praktik manajemen teknologi informasi dan acuan yang diterima secara internasional. COBIT memberikan langkah-langkah yang mudah dimengerti oleh auditor, manager, serta pengguna sistem dalam memanfaatkan penerapan teknologi informasi dalam suatu organisasi. Pengelolaan sistem informasi dalam hal ini Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dapat menggunakan COBIT *framework*, karena COBIT membantu memenuhi berbagai kebutuhan manajemen terhadap informasi dengan menjembatani kesenjangan antara resiko bisnis, kontrol dan masalah teknik [3].

*Framework* COBIT 4.1 digunakan dalam melakukan audit pada aplikasi perekaman surat pemberitahuan (SPT) pajak. Proses perekaman sendiri berfungsi untuk mengetahui wajib pajak telah memenuhi kewajiban terhadap negara, pelaporan SPT pajak tahunan, pajak penghasilan (PPh) sehingga memberikan informasi secara cepat tepat dan akurat. Audit menggunakan *framework* COBIT 4.1 pada aplikasi perekaman surat pemberitahuan (SPT) bertujuan untuk mengukur kinerja TI pada aplikasi perekaman surat pemberitahuan (SPT) pajak.

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang berjudul “*Analisis Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit Menggunakan COBIT dengan Domain Monitor and Evaluate*”, menjelaskan kinerja sistem dibagian keuangan dan manajemen teknologi informasi rumah sakit umum daerah salatiga. Hasil penelitian menemukan bahwa rumah sakit umum daerah salatiga berada pada level *non-existence*, kekurangan menyeluruh terhadap proses apapun yang dapat dikenali. Rumah sakit bahkan tidak mengetahui bahwa terdapat masalah yang harus diatasi [4].

Penelitian lainnya tentang “*Audit Sistem Informasi Perkreditan Menggunakan COBIT 4.1 di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Ambon*”. Penelitian ini menggunakan domain *monitor and evaluate* dan menemukan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (persero) cabang ambon telah memahami pentingnya pengelolaan TI dalam proses bisnis perusahaan. Perusahaan sudah memiliki dokumentasi manual dan adanya pelatihan dalam pengenalan prosedur sistem [5].

Penelitian tentang analisis teknologi informasi sudah banyak dilakukan, salah satunya tentang Analisis pengelolaan pengendalian teknologi informasi. Dalam penelitian ini, menganalisis pengelolaan pengendalian teknologi informasi pada PT PLN (Persero) salatiga divisi pelayanan pelanggan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT. Penilaian berfokus pada domain *deliver and support* dari kerangka kerja COBIT. Hasil penelitian ini menemukan bahwa PT PLN (Persero) salatiga divisi pelayanan pelanggan rata-rata berada pada level *manage and measurable* (proses telah dimonitor dan diukur) dengan skor *maturity level* = 3.7 yang berarti pengawasan telah dilakukan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) [6].

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tentang analisis tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 4.1 maka, dilakukan penelitian tentang pengelolaan SIDJP yang difokuskan pada proses perekaman surat pemberitahuan (SPT) pajak. Penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kematangan aplikasi perekaman surat pemberitahuan (SPT) pajak berdasarkan maturitas *framework* COBIT 4.1, menggunakan RACI untuk menghimpun responden sesuai tanggung jawab yang diemban. Luaran dari penelitian ini disajikan dalam bentuk rekomendasi bagi pihak manajemen KPP Pratama Boyolali, sehingga dapat diketahui sejauh mana aplikasi tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum [7]. SIDJP adalah pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan *database* Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak tersebut. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menyediakan sarana pendukung bagi terciptanya data Wajib Pajak yang akurat, dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data Wajib Pajak.



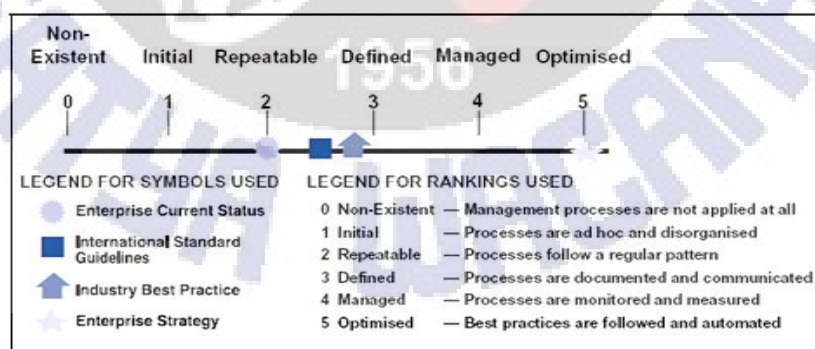
Sistem tersebut menghasilkan laporan-laporan yang dapat diakses oleh KPP, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat DJP.

*Information System Audit and Control Association* (ISACA) memperkenalkan sebuah kerangka untuk mengelola *IT Governance* di sebuah perusahaan yang dikenal dengan nama COBIT. Tujuan COBIT dikembangkan untuk membantu memenuhi berbagai kebutuhan manajemen terhadap informasi dengan menjembatani kesenjangan antara resiko bisnis, kontrol dan masalah teknik [8].

COBIT *framework* terdiri dari 4 domain :

- a) *Planning and Organize* (PO) dalam domain ini yang menjadi pokok pembahasan ada pada proses perencanaan dan penyelarasan strategi TI dengan strategi perusahaan.
- b) *Acquisition and Implementation* (AI) domain ini menitik beratkan pada proses pemilihan, pengadaan dan penerapan teknologi informasi yang digunakan.
- c) *Delivery and Support* (DS) pada domain ini yang menjadi pokok pembahasan adalah proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya.
- d) *Monitoring and Evaluating* (ME) domain ini membahas tentang proses pengawasan pengelolaan TI pada organisasi atau perusahaan.

*Maturity model* digunakan sebagai *metric* untuk mengukur tingkat perkembangan sistem informasi. *Maturity model* dapat digunakan juga untuk mengendalikan proses teknologi informasi dengan suatu metode skoring sedemikian sehingga suatu organisasi dapat menilai dirinya sendiri dari “*non-existent*” sampai “*optimized*” (dari 0 sampai 5). Pendekatan ini diperoleh berdasarkan *Maturity Model*.



Gambar 1 *Maturity Model* [9]

RACI adalah singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted and Informed*. Secara sederhana RACI menerangkan siapa saja yang terlibat dalam suatu tindakan dalam sebuah organisasi baik perusahaan maupun pemerintahan. RACI biasa digunakan dalam manajemen resiko suatu organisasi untuk lebih meningkatkan kinerja organisai tersebut. RACI memiliki definisi yang lebih spesifik yaitu

- *Responsible* : orang yang melakukan suatu kegiatan atau melakukan pekerjaan
- *Accountable* : orang yang akhirnya bertanggung jawab dan memiliki otoritas untuk memutuskan suatu perkara
- *Consulted* : orang yang diperlukan umpan balik atau sarannya dan berkontribusi akan kegiatan tersebut
- *Informed* : orang yang perlu tahu hasil dari suatu keputusan atau tindakan

RACI Chart

Activities	CEO	CFO	Business Executive	CIO	Business Process Owner	Head Operations	Chief Architect	Head Development	Head IT Administration	PMO	Compliance, Audit, Risk and Security
Link business goals to IT goals.	C	I	A/R	R	C						
Identify critical dependencies and current performance.	C	C	R	A/R	C	C	C	C	C		C
Build an IT strategic plan.	A	C	C	R	I	C	C	C	C	I	C
Build IT tactical plans.	C	I		A	C	C	C	C	C	R	I
Analyse programme portfolios and manage project and service portfolios.	C	I	I	A	R	R	C	R	C	C	I

A RACI chart identifies who is Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed.

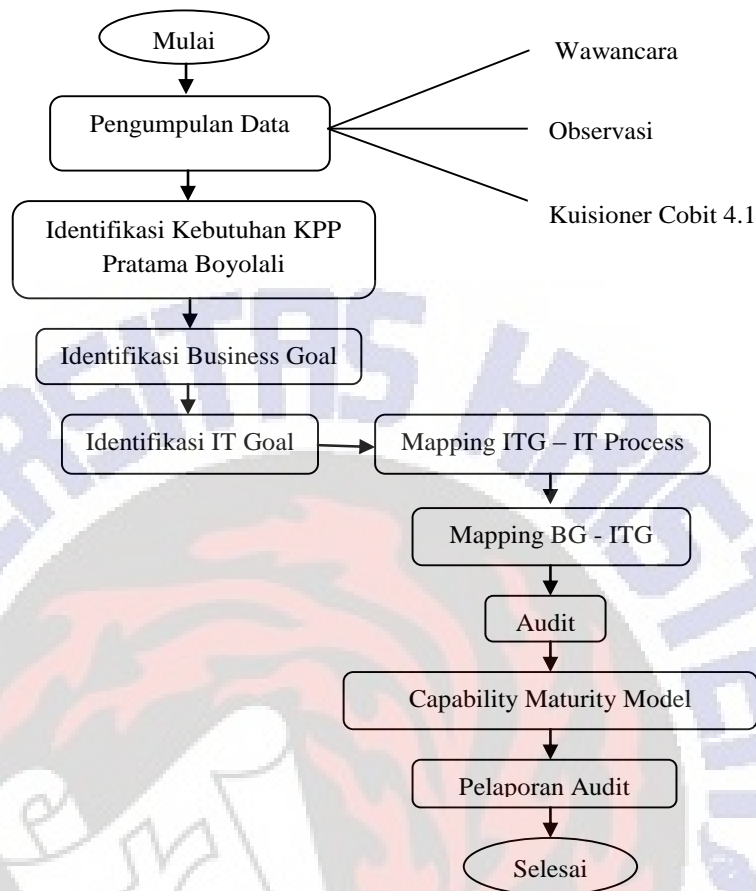
Gambar 2 RACI Chart [10]

*Balance Scorecard* adalah alat manajemen pada saat ini yang digunakan untuk mendongkrak kemampuan organisasi dalam melipatgandakan kinerja keuangan [11]. *Balance Scorecard* merupakan alat ukur bagi pihak manajemen untuk mengimplementasikan tujuan organisasi melalui 4 perspektif (keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan) dengan tujuan meningkatkan kinerja organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang.

### 3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Alasan memilih metode ini karena data yang di kumpulkan, didapat dari hasil pengamatan, wawancara dan hasil perhitungan kuisioner dengan narasumber terkait dan diolah berdasarkan analisa kematangan. Keluaran yang dihasilkan berupa fakta-fakta dan rekomendasi bagi KPP Pratama Boyolali. Berdasarkan gambar 3, dapat dilihat alur proses penelitian yang dilakukan.





**Gambar 3 Metode Penelitian**

Proses audit yang dilakukan dimulai dengan proses pengumpulan data yang meliputi proses wawancara, observasi serta kuisisioner. Langkah selanjutnya adalah identifikasi kebutuhan yang ada pada KPP Pratama Boyolali. Berdasarkan, identifikasi kebutuhan yang ada, disesuaikan dengan tujuan bisnis dan tujuan TI yang ada. Selanjutnya, dilakukan pemetaan sesuai tujuan TI dan proses TI. Pemetaan juga dilakukan pada tujuan bisnis dan tujuan TI. Pengisian kuisisioner dari responden berdasarkan pemilihan sesuai dengan RACI *chart*. Responden yang dipilih, dianggap memiliki keterkaitan dengan aplikasi peremakan surat pemberitahuan (SPT), responden penelitian terdapat pada **Tabel 1**. Wawancara dan pengamatan dilakukan untuk mendukung hasil kuisisioner yang telah diberikan. Kuisisioner yang diberikan, merupakan pertanyaan-pertanyaan dari COBIT 4.1 dan sesuai dengan lima level dari *Capability Maturity Model* yaitu *initial, repeatable, defined, managed, optimized*. Pengolahan hasil kuisisioner pada akhirnya akan dihitung menggunakan *Capability Maturity Model* (CMM), dianalisa dan disimpulkan untuk memberikan rekomendasi guna pengembangan tata kelola TI di KPP Pratama Boyolali.

**Tabel 1** Responden Penelitian

<i>RACI Roles</i>	<i>Organisation Roles</i>	Jumlah Responden
<i>Chief Executive Officer</i>	Kepala KPP Pratama Boyolali	1
<i>Chief Information Officer</i>	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi	1
<i>Head IT Administration</i>	OC ( <i>Operator Console</i> )	1
<i>Head Operation</i>	Pegawai Pelaksana seksi PDI	1
<b>Total Responden</b>		4

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Proses *mapping* dilakukan untuk menunjukkan hubungan *business goals*, *IT goals* dan *IT processes* berdasarkan *balance scorecard* yang disesuaikan dengan tujuan bisnis dari KPP Pratama Boyolali. *Business goals* dan *IT goals* memiliki keterkaitan dengan *balance scorecard* berdasarkan keempat perspektif, *Business goals* dan *IT goals* dibagi dan disesuaikan kedalam perspektif berdasarkan fungsi masing-masing yang saling terkait. Demi memudahkan proses kontrol, COBIT mengelompokkan *business goals* kedalam perspektif kinerja *balance scorecard*.

Tujuan bisnis KPP Pratama Boyolali sangat dipengaruhi oleh keputusan dari Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak. Adapun tujuan KPP Pratama Boyolali adalah menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif terhadap Wajib Pajak, meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dari segi kualitas maupun waktu, mematuhi aturan sesuai instruksi Ditjen pajak, reformasi birokrasi perpajakan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM) KPP Pratama Boyolali. Berdasarkan tujuan KPP Pratama Boyolali, dapat dilihat keterkaitan antara *balance scorecard*, *business goals*, *IT goals* dan *IT processes* seperti yang ditampilkan pada **tabel 2**.



**Tabel 2** keterkaitan *Business Goals*, *IT Goals* dan *IT Proseses*

No	Tujuan KPP Pratama Boyolali	Perspektif Kinerja	<i>Business Goals</i>	<i>IT Goals</i>	<i>IT Proseses</i>
1	Menciptakan Pelayanan yang efisien dan efektif terhadap Wajib Pajak	Perspektif Keuangan	2 Pengelolaan resiko bisnis yang terkait dengan TI	2 14 17 18 19 20 21 22	PO1, PO4, PO10, ME1, ME4 PO9, DS5, DS9, DS12, ME2 PO9, DS10, ME2 PO9 PO6, DS,5 DS11, DS12 PO6, AI7, DS5 PO6, AI7, DS4, DS5, DS12, DS13, ME2 PO6, AI6, DS4, DS12
2	Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, dari segi kualitas maupun waktu	Perspektif Pelanggan	4 Peningkatan layanan dan orientasi terhadap wajib pajak	3 23	PO8, AI4, DS1, DS2, DS7, DS8, DS10, DS13 DS3, DS4, DS8, DS13
3	Mematuhi aturan sesuai instruksi Ditjen Pajak	Perspektif Proses Bisnis/Internal	13 Penyediaan kepatutan terhadap hukum internal	2 13	PO1, PO4, PO10, ME1, ME4 PO6, AI4, AI7, DS7, DS8
4	Reformasi birokrasi perpajakan		15 Peningkatan dan pengelolaan produktifitas operasional dan pegawai	7 8 11 13	PO3, AI2, AI5 AI3, AI5 PO2, AI4, AI7 PO6, AI4, AI7, DS7, DS8
5	Meningkatkan Kinerja SDM KPP Pratama Boyolali	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	17 Perolehan dan pemeliharaan pegawai yang cakap dan termotivasi	9	PO7, AI5

(Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014)

Berdasarkan tabel keterkaitan *Business Goals*, *IT Goals*, dan *IT Processes* diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut: Pengelolaan resiko bisnis yang terkait dengan TI memiliki keterkaitan dengan ITG2, ITG14, ITG17, ITG18, ITG19, ITG20, ITG21, ITG22. Memastikan tata kelola sejalan dengan arah tujuan KPP Pratama Boyolali, menjelaskan dan melindungi semua aset TI yang terdapat di KPP Pratama Boyolali, melindungi dan memberikan hasil yang baik terhadap tujuan TI, membangun kejelasan dampak bisnis risiko untuk TI dan sumber daya, memastikan bahwa transaksi bisnis otomatis dan pertukaran informasi dapat dipercaya, memastikan bahwa pelayanan dan infrastruktur benar dapat mengatasi dan memulihkan kegagalan karena *error*, serangan atau bencana.

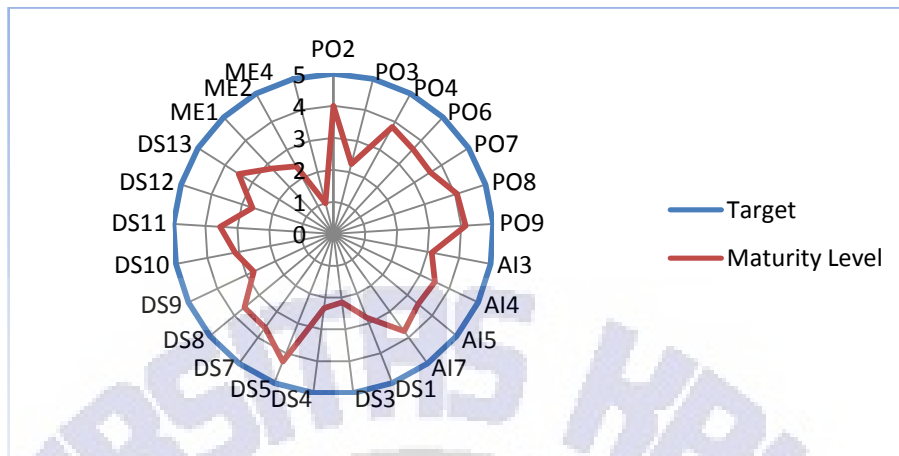
Peningkatan layanan dan orientasi terhadap wajib pajak memiliki keterkaitan dengan ITG3, ITG23. Meningkatkan layanan terhadap wajib pajak melalui pelaporan surat pemberitahuan secara *online* atau aplikasi dropbox sehingga kapan dan dimana saja, seorang wajib pajak dapat melaporkan surat pemberitahuan (SPT) selama wajib pajak terkoneksi internet.

Penyediaan kepatutan terhadap hukum internal memiliki keterkaitan dengan ITG2, IT13. Memastikan seluruh perangkat yang ada di KPP Pratama Boyolali mematuhi peraturan dalam instansi dan sesuai dengan instruksi Direktorat Jenderal(Ditjen) Pajakserta aturan perundang-undangan. Sehingga tujuan bisnis yang dikelola dapat tercapai.

Peningkatan dan pengelolaan produktifitas operasional dan pegawai memiliki keterkaitan dengan ITG7, ITG8, ITG11, ITG13. Pemeliharaan sistem perekaman surat pemberitahuan yang terintegrasi dan sesuai standar, dapat mempengaruhi tingkat produktifitas pegawai, memastikan integrasi aplikasi ke dalam proses bisnis, menjamin penggunaan dan kinerja aplikasi dan solusi teknologi terlaksana dengan melihat tingkat perkembangan pegawai dalam operasional.

Perolehan dan pemeliharaan pegawai yang cakap dan termotivasi memiliki keterkaitan dengan ITG9. Memperoleh dan pemeliharaan kemampuan TI yang merespon strategi TI dengan meningkatkan kemampuan dan motivasi pegawai operasional maupun sumber daya manusia yang berkaitan dengan tata kelola TI di KPP Pratama Boyolali.





**Gambar 4** Spider Diagram Tingkat Kematangan KPP Pratama Boyolali

Domain *Plan and Organise* mendapat tingkat maturitas sebesar 3.63 atau *defined*. Hal ini berarti bahwa perencanaan dan pengelolaan TI di KPP Pratama Boyolali sudah berjalan dengan baik. Kerja sama tiap seksi berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Ditjen pajak, sehingga arus informasi yang dibutuhkan dari tiap-tiap seksi terpenuhi. Media penyimpanan yang ada dapat menjaga konsistensi dan integritas data. Pengendalian dan pengawasan terhadap lingkungan TI dan pegawai dilakukan secara berkala. Peran dan tanggung jawab pegawai didefinisikan dengan jelas. Keputusan dan instruksi yang diberikan oleh Ditjen pajak dikomunikasikan kepada semua pegawai. Prosedur pengelolaan resiko dijalankan untuk menghindari penurunan kinerja sistem. Sebagai instansi vertikal di bawah Ditjen pajak, orientasi KPP Pratama Boyolali hanya sebagai pengguna sistem informasi. Hal ini mengakibatkan KPP Pratama Boyolali pasif dalam hal memberikan saran bagi perubahan dan pengembangan sistem informasi.

Domain *Acquire and Implement* mendapat tingkat maturitas sebesar 3.45 atau *defined*. Hal ini berarti bahwa perawatan dan pemeliharaan infrastruktur TI secara rutin dilakukan oleh KPP Pratama Boyolali maupun auditor dari Ditjen pajak. Perubahan yang terjadi pada sistem dikomunikasikan kepada manajemen dan pengguna sistem. Pengadaan infrastruktur TI dilakukan sesuai SOP dan arahan Ditjen pajak. Proses *upgrade* sistem masih menjadi masalah sebab sistem yang baru tidak bisa melakukan *mining* data pada *database* sistem lama. Hal ini mengakibatkan proses perekaman data wajib pajak diulang kedalam sistem baru. Ketergantungan terhadap *Operator Console* cukup terlihat.

Domain *Deliver and Support* mendapat tingkat maturitas sebesar 3.12 atau *defined*. Hal ini berarti bahwa layanan terhadap wajib pajak berupa kemudahan yang ditawarkan dalam kegiatan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) pajak sudah berjalan dengan baik sebab angka wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT meningkat. Penyuluhan terhadap wajib pajak guna memberikan kesadaran membayar pajak, gencar dilakukan. Pelatihan pegawai KPP Pratama Boyolali melalui pendidikan kilat (diklat) rutin dilakukan. Penggunaan aplikasi *e-filling* dalam melakukan pelaporan SPT secara *on-line* dapat digunakan oleh wajib pajak KPP Pratama boyolali. Layanan *service desk* yang dijalankan juga dapat menjawab

keluhan wajib pajak. Pembuatan laporan layanan *service desk* rutin dan dimasukkan kedalam sistem manajemen kasus untuk mengetahui kebutuhan dan permintaan wajib pajak dan mengelola setiap kasus untuk dianalisa dan mencari cara penyelesaiannya. Hak akses kedalam sistem telah diidentifikasi secara unik untuk menghindari pencurian data dan informasi. Pengelolaan lingkungan fisik, perangkat keras dan jaringan komputer sudah sesuai dengan standar yang berlaku.

Domain *Monitor and Evaluate* mendapat tingkat maturitas sebesar 2.07 atau *repeatable*. Hal ini berarti bahwa pengawasan terhadap evaluasi kinerja TI dan pengendalian internal KPP Pratama Boyolali sudah dijalankan namun pengawasan yang dilakukan masih lemah menyebabkan kesalahan masih mungkin terjadi. Evaluasi kinerja TI dilakukan oleh kantor pusat. Jika terjadi kerusakan, KPP Pratama Boyolali harus menunggu solusi perbaikan yang diberikan oleh kantor pusat.

Pengelolaan sistem informasi yang dilakukan di KPP Pratama Boyolali secara keseluruhan mendapatkan hasil 3,07 dan berada pada level *Defined*. KPP Pratama Boyolali telah menyadari kebutuhan akan pentingnya tata kelola TI. Pihak manajemen telah mengetahui ukuran dasar untuk pengelolaan TI, prosedur-prosedur sudah ada tetapi proses pelaksanaannya masih mengandalkan kemampuan individu pegawai dan yang sesuai dengan aturan Direktorat Jenderal Pajak, sehingga semua hal yang menyangkut dengan standar pengelolaan dan dokumentasi tidak disesuaikan dengan masalah yang terjadi di KPP Pratama Boyolali.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada KPP Pratama Boyolali yaitu peningkatan terhadap evaluasi kinerja pegawai maupun kinerja sistem. Menambahkan prosedur internal untuk mengukur kinerja sejauh mana pegawai fasih dalam menggunakan dan memahami sistem. Hal ini dimaksudkan agar kesalahan dalam proses perekaman dapat diminimalisir. Hasil evaluasi yang dilakukan dilaporkan kepada Kantor wilayah agar dijadikan bahan pertimbangan untuk memenuhi kebutuhan KPP Pratama Boyolali. Membuat dokumentasi terhadap masalah – masalah yang pernah terjadi dan solusinya agar bila timbul masalah yang sama, dapat ditangani oleh semua pegawai dan tidak bergantung pada *Operator Console* dan diselesaikan dengan cepat sesuai urutan penyelesaiannya.

## 5. Kesimpulan

Tingkat kematangan pengelolaan aplikasi perekaman surat pemberitahuan (SPT) pajak yang dilakukan di KPP Pratama Boyolali berada pada skor 3,07 yang berarti, KPP Pratama Boyolali telah menjalankan pengelolaan TI dan berada pada level *Defined*. Berdasarkan kenyataan di lapangan, standar TI sudah ada. Standar tersebut diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak namun, proses yang dilakukan masih tergantung kemampuan dari individu dan belum diikuti oleh seluruh pegawai. Kesadaran dari tiap individu masih kurang, dan ketergantungan terhadap *Operator Console* (OC) masih sering terjadi. Peningkatan kesadaran individu tiap-tiap pegawai harus lebih ditingkatkan dalam hal pematuhan aturan instansi agar sesuai dengan kode etik pegawai. KPP Pratama Boyolali harus melaporkan

kekurangan yang ada pada sistem yang digunakan sehingga sistem yang digunakan dapat disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di KPP Pratama Boyolali. Pengawasan terhadap kinerja pegawai, sumber daya TI, aturan dan hukum harus ditingkatkan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan KPP Pratama Boyolali dan Ditjen pajak.

## 6. Daftar Pustaka

- [1] Manuputty, Sally Ridge Angie, 2012, *Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di KPP Pratama Semarang Timur*, Jurnal, Universitas Kristen Satya Wacana, Jawa Tengah.
- [2] Pormes, 2012, *Perekaman SPT Masa Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga*, Laporan Kerja Praktek, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kirsten Satya Wacana, Jawa Tengah.
- [3] Gondodiyoto, Sanyoto, 2007, *Audit Sistem Informasi Lanjutan*, Jakarta : Mitra Wacana Media.
- [4] Naibaho, Glorya, 2012, *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit Menggunakan COBIT dengan Domain Monitor and Evaluate (Studi Kasus: Transaksi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga)*, Skripsi, Universitas Kristen Satya Wacana, Jawa Tengah.
- [5] Sibero, Ivana Christy, 2012, *Audit Sistem Informasi Perkreditan Menggunakan COBIT 4.1 di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Ambon*, Jurnal, Universitas Kristen Satya Wacana, Jawa Tengah.
- [6] Kalengkongan, Ruth Maria, 2012, *Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Domain Deliver and Support (Studi Kasus: Divisi Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Salatiga)*, Jurnal, Universitas Kristen Satya Wacana, Jawa Tengah.
- [7] Soemitro, Rochmat, 1992, *Pengantar Singkat Hukum Pajak*, Bandung : PT. Eresco.
- [8] IT Governance Institute, 2007, *COBIT 4.1*, Illinois : IT Governance Institute.
- [9] ISACA, The IT Governance Institute, *COBIT 4.1 Frameworks, Control Objective, Management Guidelines, Maturity Models*, USA, 2007.
- [10] IT Governance Institute, 2007, *COBIT 4.1*, Illinois : IT Governance Institute.
- [11] Mulyadi. 2005, *System Manajemen Strategic Berbasis Balance Scorecard*. UPP AMP YKPN.